



PRESENTACIÓN

La Unidad para las Víctimas, a través de la Resolución 113 de 2015, creó el Grupo de Respuesta Escrita adscrito a la Subdirección General, que, entre otras funciones, tiene a cargo *“(i) coordinar y controlar las actividades desarrolladas por los responsables del alistamiento para responder peticiones quejas, reclamos; (ii) consultar las bases de datos y aplicativos de la entidad con el objeto de ubicar la información requerida para emitir la respuesta a peticiones, quejas y reclamos, y (iii) consolidar los insumos de las direcciones misionales y estructurarlos para dar respuesta a peticiones, quejas y reclamos que sean radicados por medio de cualquier canal de atención dispuesto por la Entidad. (Numerales 1°, 2° y 4° del artículo noveno)*

En virtud de las referidas funciones, el Grupo de Respuesta Escrita tiene a cargo el desarrollo del proceso operativo de atención, trámite y respuesta a peticiones, quejas y reclamos, y, consecuentemente, la consolidación del Informe de Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas y atendidas por la Unidad para las Víctimas.

MARCO NORMATIVO

En virtud a lo previsto en el art. 23 de la Constitución Política y el Título II de ley 1437 de 2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, modificada por la ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición”*, la Unidad para las Víctimas, a través del Grupo de Respuesta Escrita, tiene la obligación legal de atender, tramitar y dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos radicados en la Entidad.

A su vez, el art. 49 de la ley 1448 de 2011 define la Medida de Atención a las Víctimas como *“la acción de dar información, orientación y acompañamiento jurídico y psicosocial a la víctima, con miras a facilitar el acceso y cualificar el ejercicio de los derechos a la verdad, justicia y reparación”*.

En este sentido, la responsabilidad de la Unidad para las Víctimas es brindar una atención integral y efectiva a las víctimas. De tal suerte que en el marco de la Ley 1448 de 2011, decretos reglamentarios compilados en Decreto Único Reglamentario del Sector de Inclusión Social y Reconciliación No. 1084 de 2015, y los Decretos Ley 4633, 4634 y 4635 de 2011, así como la jurisprudencia de la Corte Constitucional y disposiciones complementarias, se destaca el establecimiento de medidas que busquen garantizar los derechos fundamentales de las víctimas del conflicto.





En este informe se da cuenta de las solicitudes que ingresan a la Entidad por los diferentes canales de atención:

- 1. Escrito
- 2. Presencial Telefónico y virtual



1. CANAL ESCRITO

1.1 Histórico De Radicación De Derechos De Petición

En lo corrido del año 2018, se han radicado 497.891 peticiones. Frente a la radicación del mes de Noviembre en el año anterior se evidencia una disminución de 6,3 %.



Datos Tomados del aplicativo Lex.

1.2 Informe Transparencia Noviembre 2018

Tipo de Petición	Cantidad
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	40.524
ROC	3.841
INFORMACION	73
CONSULTA	13
CONGRESO	1
QUEJA - RECLAMO	1
Total general	44.453



1.3 Derechos de petición Recibidos por Departamento

En cuanto a la radicación por Departamentos en el mes de Noviembre del presente año, aproximadamente el 49.3 % se concentra en Antioquia y Bogotá.

DEPARTAMENTO	Cantidad	%
BOGOTA DC	14.055	31,62%
ANTIOQUIA	7.862	17,69%
VALLE	2.420	5,44%
CAQUETA	2.086	4,69%
META	1.872	4,21%
MAGDALENA	1.471	3,31%
TOLIMA	1.206	2,71%
CORDOBA	1.174	2,64%
NARINO	1.122	2,52%
SUCRE	1.087	2,45%
CESAR	1.047	2,36%
PUTUMAYO	971	2,18%
CASANARE	936	2,11%
BOLIVAR	915	2,06%
CUNDINAMARCA	858	1,93%
N SANTANDER	825	1,86%
CAUCA	789	1,77%
HUILA	763	1,72%
SANTANDER	651	1,46%
ATLANTICO	614	1,38%
GUAJIRA	304	0,68%
ARAUCA	286	0,64%
QUINDIO	284	0,64%
CHOCO	224	0,50%
CALDAS	213	0,48%
RISARALDA	145	0,33%
BOYACA	144	0,32%
GUAVIARE	86	0,19%
VICHADA	19	0,04%
GUAINIA	11	0,02%
AMAZONAS	7	0,02%
VAUPES	4	0,01%
LIMA	1	0,002%
MADRID	1	0,002%
Total general	44.453	100,00%

Datos Tomados del aplicativo Lex.



1.4 Histórico de peticiones contestadas:

Durante el año 2018 se han contestado 518.924 peticiones, lo que indica que se contesta el rezago existente y las nuevas solicitudes presentadas ante la Entidad.



Datos Tomados del aplicativo Lex.

1.5 Peticiones Contestadas por Departamento en el Mes de Noviembre.

Como se ilustra a continuación el 38.8 %, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en los departamentos de Antioquia y Bogotá.

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	%
ANTIOQUIA	9.763	21,70%
BOGOTA DC	7.732	17,19%
VALLE	3.060	6,80%
CAQUETA	2.685	5,97%
META	2.338	5,20%
MAGDALENA	1.783	3,96%
TOLIMA	1.383	3,07%
NARINO	1.361	3,03%
CESAR	1.340	2,98%
PUTUMAYO	1.273	2,83%
SUCRE	1.229	2,73%
CORDOBA	1.221	2,71%
N SANTANDER	1.196	2,66%
BOLIVAR	1.185	2,63%
CUNDINAMARCA	1.112	2,47%
CAUCA	1.003	2,23%
CASANARE	944	2,10%
HUILA	842	1,87%
SANTANDER	707	1,57%
ATLANTICO	637	1,42%
GUAJIRA	432	0,96%
ARAUCA	369	0,82%
QUINDIO	307	0,68%



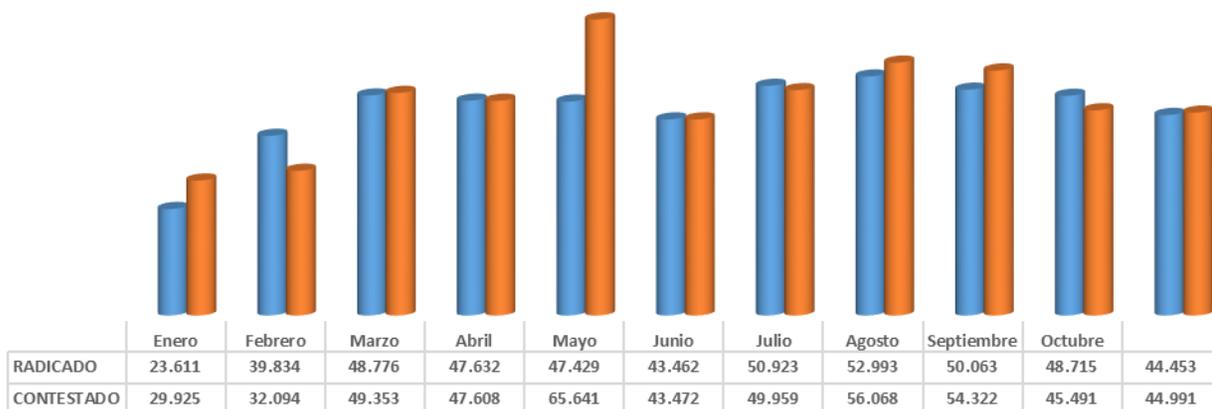


CHOCO	260	0,58%
CALDAS	247	0,55%
RISARALDA	207	0,46%
BOYACA	188	0,42%
GUAVIARE	106	0,24%
GUAINIA	30	0,07%
VICHADA	20	0,04%
VAUPES	11	0,02%
AMAZONAS	8	0,02%
FRANCHE-COMTE	2	0,004%
ESTUAIRE	1	0,002%
MADRID	1	0,002%
LIMA	1	0,002%
TEXAS	1	0,002%
CORRIENTES	1	0,002%
NEW YORK	1	0,002%
SAN ANDRES	1	0,002%
BAIJERI	1	0,002%
ENGLAND	1	0,002%
ONTARIO	1	0,002%
Total general	44.991	100,00%

Datos Tomados del aplicativo Lex.

1.6 Comparativo mensual radicación vs respuestas 2018

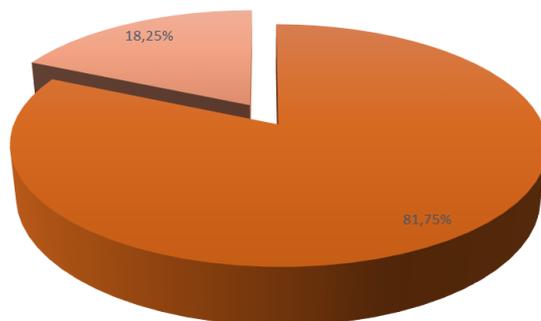
El siguiente cuadro ilustra que la Unidad para las Víctimas atiende igual número de peticiones radicadas en el mes más las solicitudes pendientes de respuestas de periodos anteriores, dejando así un 101 % de efectividad de lo tramitado sobre lo recibido.



1.7 Términos De Respuesta

En el mes de Noviembre se contestaron 44.991 derechos de petición, de los cuales 36.781 fueron dentro de los términos legales.





■ % Terminos ■ % Fuera de Terminos

Datos Tomados del aplicativo Lex.

TIPO PETICION	En Términos	Fuera de Términos	Total general
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	34.509	5.365	39.874
ROC	2.162	2.620	4.782
INFORMACION	92	201	293
CONSULTA	14	18	32
QUEJA - RECLAMO	1	5	6
CONGRESO	2	1	3
DENUNCIAS	1		1
Total general	36.781	8.210	44.991

1.8 Tipología de las solicitudes.

Del 100% de solicitudes presentadas las más frecuentes se encuentran en el siguiente orden:

Pretensión	Cantidad	%
ATENCION HUMANITARIA SM	16924	27,34%
INDEMNIZACION POR DESPLAZAMIENTO FORZADO	12286	19,85%
ACTUALIZACION DE DATOS CON SOPORTE	2601	4,20%
AVAL	2474	4,00%
RESPUESTA DE UN DP ANTERIOR	2314	3,74%
INDEMNIZACION POR HOMICIDIO	1775	2,87%
INDEMNIZACION POR DESPLAZAMIENTO FORZADO (SUPERADO CARENCIAS SM)	1691	2,73%
CERTIFICACIONES ACREDITACIONES CASOS EXCEPCIONALES	1581	2,55%
CERTIFICACION FAMILIAR	1540	2,49%
ESTADO DE VALORACION 1448	1232	1,99%
OFERTA INSTITUCIONAL	1207	1,95%

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

Correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55 - Bogotá





ESTADO EN EL REGISTRO	1123	1,81%
PROYECTO PRODUCTIVO	916	1,48%
VIVIENDA NUEVA	893	1,44%
ACTO ADMINISTRATIVO DE VALORACION	882	1,43%
RESPUESTA TIPO	805	1,30%
NO ACREDITADO	749	1,21%
ACTUALIZACION EN EL REGISTRO POR MUERTE	684	1,11%
ACTO ADMINISTRATIVO MEDICION DE CARENCIAS	669	1,08%

Datos Tomados del aplicativo Lex.

Hay un 15,43 %, que no se reflejan en la tabla anterior, debido a que representan 9.547 pretensiones con 160 tipos de la misma pretensión y su porcentaje individual es inferior al 1 %.

1.9 Denuncias

Las denuncias presentadas por la Unidad para la Atención y Reparación a las Víctimas en el mes de Noviembre fueron 69.

2. CANAL PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Desde la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria presenta la información relacionada con Solicitudes verbales y radicación de PQR evidenciada a través de los canales de atención presencial, telefónica y virtual a noviembre de 2018.

2.1. Radicación Derechos de Petición Canales de Atención

Se estipulan las cifras de Radicación de PQR, por modalidad de atención:

MODALIDAD DE ATENCIÓN	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiem	Octubre	Noviemb	Total general
PRESENCIAL	4224	6567	5570	6162	6352	4561	4810	5018	4911	4565	3735	56475
TELEFONICO	234	280	314	321	337	263	380	301	323	395	426	3574
Total general	4458	6847	5884	6483	6689	4824	5190	5319	5234	4960	4161	60049

Radicación de Derechos de Petición por Departamento:

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agost	Septie	Octubre	Noviem	Total General
AMAZONAS	34	97	62	65	96	48	62	58	46	12	27	607
ANTIOQUIA	236	697	451	530	654	513	459	613	549	534	424	5660
ARAUCA	301	453	304	275	262	149	157	213	218	253	189	2774
ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRES PYS	6	22	22	96	32	16	42	41	26	1	12	316

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

Correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55 - Bogotá



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

ATLANTICO	59	50	67	95	82	52	49	58	48	115	77	752
BOGOTA D.C.	865	898	964	1157	1342	1161	1219	1158	1212	1306	1087	12369
BOLIVAR	71	343	339	376	246	84	161	175	133	102	92	2122
BOYACA	26	18	22	22	11	16	46	17	25	33	42	278
CALDAS	130	114	102	151	132	108	112	109	96	96	100	1250
CAQUETA	52	125	188	215	161	84	139	125	75	72	65	1301
CASANARE	25	45	15	6	5	5	1		1	2		105
CAUCA	74	186	248	341	350	272	312	327	349	321	242	3022
CESAR	22	71	63	29	15	13	8	17	12	11	14	275
CHOCO	46	110	109	151	112	69	89	102	72	76	61	997
CORDOBA	182	259	216	143	37	15	19	54	60	32	40	1057
CUNDINAMARCA	73	144	114	93	77	110	97	74	93	97	70	1042
GUAINIA	20	14	7	3	7							51
GUAVIARE	97	63	43	50	53	25	19	16	20	11	7	404
HUILA	329	403	324	369	333	269	359	324	281	286	234	3511
LA GUAJIRA	22	47	27	30	31	20	33	7	10	10	9	246
MAGDALENA	90	115	161	47	68	30	56	43	135	72	35	852
META	73	194	200	226	299	259	373	386	384	338	280	3012
NARIÑO	442	563	514	611	629	353	309	310	282	209	107	4329
NORTE DE SANTANDER	205	347	275	301	371	239	136	156	137	109	112	2388
PUTUMAYO	114	66	108	145	156	102	115	93	138	83	60	1180
QUINDIO	37	69	55	68	84	33	77	62	67	61	24	637
RISARALDA	50	78	67	64	40	36	40	30	22	28	24	479
SANTANDER	271	618	379	442	522	375	324	376	385	409	377	4478
SUCRE	32	54	48	64	36	41	44	25	40	27	51	462
TOLIMA	109	141	93	41	31	21	6	17	20	32	24	535
VALLE DEL CAUCA	352	424	297	274	415	305	327	333	297	222	275	3521
VICHADA	13	19		3		1			1			37
Total general	4458	6847	5884	6483	6689	48	5190	5319	5234	4960	4161	60049

Cordialmente,

Claudia Gutierrez

Claudia Yolima Gutierrez Arguello

Líder Operativo PQR

Reviso y Aprobó, Yolanda Guerrero

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

Correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55 - Bogotá

www.unidadvictimas.gov.co

Síguenos en:

